**附件1**

**现场接待服务对象文明用语和忌语清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **语境** | **文明用语** | **忌语** |
| **1** | **群众来到窗口** | **您好，请坐。** | **找谁？** |
| **2** | **询问来意** | **请问您要办理什么业务？** | **什么事？****干什么？** |
| **3** | **了解来意后** | **这项业务由我办理，请您说下详细情况。** | **我们不管这个事。****这个事不是我们办。** |
| **4** | **要找的人不在** | **他有事外出了，请问有什么事情需要转告吗？** | **他不在。** |
| **5** | **工作人员正在办理别的事情** | **对不起，我有件急事要先处理一下，请您稍候。** | **没看见正忙着吗？****没空，等着。** |
| **6** | **不属本窗口办理事项** | **您要办的业务在××窗口办理，请直接到那儿办理。或者：您要办的业务由××部门负责，地址是××，电话是××，请直接到那儿办理。** | **我们不管这个事。****这个事不是我们办。** |
| **7** | **不符合办理条件** | **对不起，您不满足××办理条件，这是书面告知，请符合条件并准备齐全申请材料后，再来办理。我的咨询电话是××，有问题请及时和我沟通** | **不符合条件，不能办。****不行。** |
| **8** | **申请材料不齐全** | **对不起，您还缺××材料，这是书面告知，请补齐后再来办理。我的咨询电话是××，有问题请及时和我联系。** | **申请材料不齐，不能办；不行。** |
| **9** | **服务对象不理解** | **对不起，请您听我解释。** | **我不管，这****是规定** |
| **10** | **快下班了** | **不用担心，有事您尽管说。** | **要下班了，明天 再来吧。** |
| **11** | **回复服务对象** | **您的手续已办好，请查收。** | **给你。** |
| **12** | **服务对象告辞** | **您慢走，再见！** |  |